



Hospital Mental Filandia | Quindío

**SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO SIAU  
CONSULTAS CIUDADANAS 2018 TERCER TRIMESTRE  
HOSPITALIZACIÓN Y CONSULTA EXTERNA**



# CONSULTAS CIUDADANAS

- **POR ENTIDAD:**

NOMBRE	CANTIDAD
MEDIMAS	18
SANITAS	2
NUEVA EPS	0
SALUD TOTAL	0
COOMEVA	2
NO INFORMA	9
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

- **POR REGIMEN:**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
CONTRIBUTIVO	5
SUBSIADIADO	24
VINCULADO	0
INIMIPUTABLE	0
OTROS	2
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS

- **POR GENERO:**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
MASCULINO	5
FEMENINO	26
NO PRESENTA	0
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

- **POR MUNICIPIO:**

NOMBRE	CANTIDAD
ARMENIA	14
CALARCA	3
QUIMBAYA	0
TEBAIDA	0
CIRCASIA	3
GENOVA	0
FILANDIA	11
SALENTO	0
MONTENEGRO	0
CORDOBA	0
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS

- **POR MEDIO DE RECEPCIÓN:**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
E-MAIL	0
ESCRITO	3
PERSONAL	0
TELEFONICO	0
BUZÓN	28
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

- **CLASIFICACIÓN A:**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
QUEJA	26
PETICIÓN	2
INTERMEDIACIÓN	0
RECLAMO	0
SUGERENCIA	0
FELICITACION	3
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS

- **CLASIFICACIÓN B:**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
PRESTACION DE SERVICIO	26
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	5
ASEGURAMIENTO	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
OTRO	0
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS

- **CLASIFICACIÓN C:**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
MISIONAL	0
APOYO	3
ESTRATEGICO	0
EVALUACION	11
OTRO	17
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

- **RECLAMO:**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
PRESTACION DE SERVICIO	0
ASEGURAMIENTO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
OTRO	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

- QUEJA:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
PRESTACION DE SERVICIO	21
ASEGURAMIENTO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	5
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
OTRO	0
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

- **INTERMEDIACIÓN:**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
PRESTACION DE SERVICIO	0
ASEGURAMIENTO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
OTRO	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

- **SUGERENCIA:**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
PRESTACION DE SERVICIO	0
ASEGURAMIENTO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
OTRO	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

- FELICITACIÓN:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
PRESTACIÓN DE SERVICIO	3
ASEGURAMIENTO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
OTRO	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

- **PETICIÓN:**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
PRESTACION DE SERVICIO	3
ASEGURAMIENTO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
OTRO	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

- **POR POBLACIÓN:**

TIPO DE POBLACIÓN	CANTIDAD
ADOLESCENTES	8
DISCAPACITADA(O)	0
EMBARAZADA	2
MADRE CABEZA DE HOGAR	2
N/A	13
N/R	0
NIÑA(O)	0
TERCERA EDAD	6
ADFRODESCENDIENTE	0
INDIGENA	0
<b>OTRO</b>	0
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>



# TRAMITES REALIZADOS

- **POR PERIODO: 200**
- **PROMEDIO POR: 6**
- **CONSULTAS CIUDADANAS DEL PERIODO: 33**



# RECIBIDAS POR OTRAS INSTITUCIONES

ENTIDAD	CANTIDAD
SUPERDALUD	0
SECRETARIA DE SALUD DPTAL	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>



# TIEMPOS DE ESPERA

TIEMPOS DE RESPUESTA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
1 A 5 DIAS	0	1	1
6 A 15 DIAS	8	7	9
16 A 30 DIAS	1	1	2
MAS DE 30 DIAS	0	0	1
<b>TOTAL</b>	9	9	13
<b>TOTAL</b>	31		

# ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

- HOSPITALIZACIÓN Y CONSULTA EXTERNA EN EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2018.

- RECIBIDAS: 31
- CERRADAS: 31